

介護・障がい福祉サービス等の

よりよい関係性を 目指して



カスタマーハラスメント防止についてのお願い

一部の利用者やご家族等による介護職員等への身体的暴力・精神的暴力・セクシュアルハラスメント等が少なからず発生しています。このような行為を防止することは、介護職員等が安心して働くことができる環境をつくるだけでなく、利用者の皆さまによりよいサービスを継続して利用していただけることにもつながります。

介護・障がい福祉サービス等の適切な利用にご協力いただきますようお願いします。
皆様一人ひとりの思いやりが、よりよいサービスと心地よい時間につながります。



カスタマーハラスメントの例



身体的 暴力

- 殴る、蹴る、叩く
- 髪の毛を引っ張る
- 物を投げつける など



精神的 暴力

- 暴言、威圧
- 責任を押し付ける
- 執拗なクレーム など



セクシュアル ハラスメント

- 身体に触る
- 性的な要求
- 卑猥な発言 など



その他

- 無理な要求
- 契約外サービスの要求
- 長時間の電話 など

よりよい介護・障がい福祉サービス等の提供のために

ご理解とご協力をお願いします。

認知症等の病気または障がいの症状として現れた言動（BPSD等）については、事業所・施設としてよりよいケアにつながるよう対応していきます。



岐阜県

健康福祉部 高齢福祉課・障害福祉課

参照：「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、
「障害福祉の現場におけるハラスメント対策マニュアル」
（令和3年度厚生労働省事業）